

## Az MVM Émász Áramhálózati Kft. garantált szolgáltatásai (Részletes leírása az Engedélyes Üzletszabályzatában található)

Elosztói engedélyes szerinti GSZ szám	
<b>I.</b>	<p><b>A villamosenergia-ellátás egy felhasználási helyen történő kimaradás megszüntetésének megkezdése</b></p> <p>Ha egy felhasználótól bejelentés érkezik, hogy a felhasználási helyen nincs, de környezetében van villamosenergia-ellátás, akkor az Engedélyes a hiba elhárítása érdekében az értesítés vételének időpontjától számítva</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 50 000-nél több lakosú település belterületén munkanapokon 4 órán belül, hétvégén vagy ünnepnapokon 6 órán belül</li> <li>• 5 000 és 50 000 közötti lakosú települések belterületén munkanapokon 6 órán belül, hétvégén vagy ünnepnapokon 8 órán belül</li> <li>• 5 000 lakosnál kevesebb lakosú települések belterületén munkanapokon 8 órán belül, hétvégén vagy ünnepnapokon 12 órán belül</li> <li>• külterületen 12 órán belül</li> </ul> <p>a helyszínen megkezdí a hiba kijavítását. Ha a hibabejelentés 20 óra után történik, akkor a garantált javítás megkezdése 7 és 10 óra, külterületen 7 és 11 óra között történik.</p>
<b>II.</b>	<p><b>A villamosenergia-ellátás több felhasználási helyet érintő kimaradásának megszüntetése</b></p> <p>A. Nem szélsőséges időjárási körülmények esetén:          A/1 Az Engedélyes berendezésén fellépő, több fogyasztási helyet érintő kis- és középfeszültségű hálózati üzemzavar esetén a villamosenergia-ellátás visszaállításának az Engedélyes-hez beérkezett értesítés után egyszeres hiba esetén 12 órán belül, többszörös hiba esetén 18 órán belül meg kell történnie.          A/2 Mind egyszeres, mind többszörös hiba esetén 24 óra után kétszeres, 36 óra után háromszoros a fizetendő kötbér. A felhasználók minden további eltelt 12 óránként ismételt jogosultak kötbérré.          B. Szélsőséges és a Hivatal által tervezési követelményeket meghaladó igénybevétel hatására bekövetkezett zavarnak minősített időjárási esemény esetén a 710/2009 MEH határozat A. melléklet 1.5 pontjában leírtak szerint.</p>
<b>III.</b>	<p><b>Felhasználói villamosenergia-igénybejelentésre adandó tájékoztatás</b></p> <p>Az Engedélyeshez a felhasználótól, csatlakozni kívánó jogosulttól, vagy a kereskedőtől érkezett, és illetékességébe tartozó esetekben:</p> <p>A. kiefeszültségű csatlakozásra vonatkozó esetben helyszíni felülvizsgálatot nem igénylő esetben 8 napon belül ad érdemben választ helyszíni felülvizsgálatot igénylő esetben 30 napon belül ad érdemben választ</p> <p>B. minden más esetben 30 napon belül ad érdemben választ, vagy ha ennyi idő alatt nem lehetséges érdemi választ adni, 15 napon belül az érdemi válaszadás időpontjáról értesítést küld a felhasználónak.</p>
<b>IV.</b>	<p><b>Új felhasználási hely bekapcsolása vagy teljesítmény bővítése</b></p> <p>Új felhasználási hely bekapcsolás vagy teljesítménybővítés esetén az Engedélyes a bekapcsolás megrendelése, valamint a szerződések megkötése, valamint a bekapcsolás műszaki és gazdasági feltételeinek teljesülését követően – eltérő megállapodás hiányában – a feltételek hiánytalan teljesítésétől számított – 8 munkanapon belül bekapcsolja a felhasználási helyet.</p>
<b>V.</b>	<p><b>Az egyeztetett időpontok megtartása</b></p> <p>A felhasználó kérésére egyeztetett időtartamon belül és helyen, az Engedélyes képviselője megjelenik. Az egyeztetett időtartam 4 óránál nem lehet hosszabb. Amennyiben szükséges, a felhasználó és az Engedélyes képviselői kérésének megfelelő formában előzetesen rögzítik az egyeztetett időtartamot és a felek elérhetőségeit.</p>
<b>VI.</b>	<p><b>Információadás dokumentált megkeresésre</b></p> <p>A villamosenergia-ellátással kapcsolatos dokumentált megkeresés esetén a beérkezéstől számított 15 napon belül az Engedélyes választ ad. Abban az esetben, ha a dokumentált megkeresés az Engedélyeshez fut be, de a kereskedő tevékenységét illeti, az Engedélyes gondoskodik arról, hogy a másik engedélyeshez az 8 napon belül eljusson, és erről a felhasználó egyidejűleg értesítést kapjon. Amennyiben az Engedélyes és a kereskedői engedélyes a megkeresésben egyaránt érintett, akkor 15 napon belül érdemben egyeztetnek. A benyújtástól számított maximum 30 nap alatt a választ meg kell adni.</p>
<b>VII.</b>	<p><b>Értesítés a villamosenergia-ellátás tervezett szüneteltetéséről</b></p> <p>Az Engedélyes a tervszerű beavatkozással együtt járó üzemszünetről az üzletszabályzatban előírt módon értesítést ad.</p> <p>A felhasználói (rendszerhasználói) csoportokat a következő határidők betartásával kell értesíteni:</p> <p>a.) 200 kVA rendelkezésre álló teljesítmény alatti rendszerhasználók esetében 15 nappal a munkavégzés megkezdése előtt;</p> <p>b.) 200 kVA és az azt meghaladó rendelkezésre álló teljesítmény feletti rendszerhasználók esetében 30 nappal a munkavégzés megkezdése előtt.</p> <p>Az Engedélyes és az érintett felhasználók ettől eltérő időpontban is megállapodhatnak, ha ez nem érint hátrányosan más felhasználót.</p>
<b>VIII.</b>	<p><b>Feszültségpanasz kivizsgálása</b></p> <p>Feszültség panasz esetén az Engedélyes 10 munkanapon belül kapcsolatba lép a felhasználóval, vagy a feszültség javításra vonatkozó javaslattal vagy időpont egyeztetés céljából a helyszíni mérés előkészítése érdekében. Az Engedélyes a mérést további 5 munkanapon belül megkezdí és annak eredményéről a mérés befejezését követő 15 napon belül tájékoztatja a felhasználót.</p>
<b>IX.</b>	<p><b>Feszültség a kiefeszültségű felhasználási hely csatlakozási pontján</b></p> <p>A felhasználási hely csatlakozási pontján az Engedélyes a névleges feszültség <math>\pm 7,5\%</math> (leágazási ponton <math>+8/-7\%</math>) tartományon belül szolgáltatja a villamos energiát normál üzemállapotú egyhetes mérés alatt (bármely nap) a napi bármely 10 percre átlagolt értékek 95%-ában. Az egyhetes mérés valamennyi 10 perces átlagértékének a névleges érték <math>+10/-10\%</math> tartományába kell esnie. A legnagyobb feszültség-növekedés mértéke a névleges feszültség 115%-át, feszültségcsökkenés mértéke a névleges feszültség 80%-át nem haladhatja meg 1 perces átlagban.</p>
<b>X.</b>	<p><b>Visszatérítés téves számlázás esetén</b></p> <p>Az Engedélyes a rendszerhasználati díjakkal kapcsolatos számlakifogás jogosságának megállapítását követően 8 napon belül – a felhasználó fizetési módjának megfelelően – a túlfizetést visszatéríti.</p>
<b>XI.</b>	<p><b>A fogyasztásmérő pontosságának vizsgálása</b></p> <p>A felhasználó kérésére az Engedélyes intézkedik, hogy 15 napon belül a fogyasztásmérőt a helyszínen egyszerű eszközzel, szemrevételezéssel, fordulatszám-számlálással, stb. megvizsgálják, ellenőrzik. A hibás, pontatlan, álló fogyasztásmérőt az Engedélyes – a helyszíni ellenőrzéstől számított – 8 napon belül lecseréli.</p>
<b>XII.</b>	<p><b>A felhasználó visszakapcsolása</b></p> <p>Az Engedélyes a saját hatáskörben, vagy a Kereskedelmi engedélyes kezdeményezésére – hatályos szerződés megléte esetén – a felhalmozott tartozás hiánytalan rendezésének hitelt érdemlő igazolását követően 24 órán belül visszakapcsolja a felhasználót.</p>
<b>XIII.</b>	<p><b>Nem jogszerű kikapcsolás</b></p> <p>Nem jogszerű kikapcsolás esetén az Engedélyes kötbért fizet.</p>

**A Garantált Szolgáltatások részletes feltételeit az Elosztói Üzletszabályzat tartalmazza, mely megtekinthető ügyfélszolgálati irodáinkban és honlapunkon.**

KÖTBÉRFIZETÉS AZ I-IV ÉS VI-XII G SZ ESETÉN	LAKOSSÁGI FOGYASZTÓ	EGYÉB FELHASZNÁLÓ	
Automatikus, vagy felhasználói igénybejelentésre a 710/2009 MEH határozat B melléklet 3. pont 1. számú táblázatában szereplő határidőig	5 000 Ft	Kiefeszültségű	10 000 Ft
		Középfeszültségű	30 000 Ft
KÖTBÉRFIZETÉS AZ V. ÉS XIII. G SZ ESETÉN	LAKOSSÁGI FOGYASZTÓ	EGYÉB FELHASZNÁLÓ	
Automatikus	a mindenkori kiszállási díj, de min. 5 000 Ft	Kiefeszültségű	a mindenkori kiszállási díj, de min. 12 000 Ft
		Középfeszültségű	30 000 Ft